

## ABSTRAK

**Lisa Monita Lusiana, 2019; Analisis Pengaruh Kualitas *Website* dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, M.Si & Shandy Aditya, BIB, MPBS**

Secara garis besar, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas *website* terhadap minat pembelian ulang, kepercayaan terhadap minat pembelian ulang dan kepuasan pelanggan terhadap minat pembelian ulang. Data yang digunakan merupakan data primer dengan metode pengumpulan survey dan instrumen kuesioner. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 200 responden dengan kriteria setidaknya pernah melakukan transaksi di Shopee lebih dari 2 kali. Lokasi penelitian dilakukan di Jakarta kecuali Kepulauan Seribu. Teknik analisis data menggunakan metode persamaan struktural (SEM) dengan alat SPSS Statistics 24 dan SPSS AMOS 24. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas *website* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang, kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat pembelian ulang.

**Kata Kunci:** Kualitas *Website*, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Minat Pembelian Ulang, Shopee, SEM

## **ABSTRACT**

***Lisa Monita Lusiana, 2019; Analyzing The Effect of Website Quality And Trust Toward Customer Satisfaction To Create Repurchase Intention Among Shopee Users. Skripsi, Jakarta : Marketing Management Concentration, Management Study Program, Faculty of Economy, Universitas Negeri Jakarta. Advisory: Dra.Basrah Saidani, M.Si & Shandy Aditya, BIB, MPBS***

*The outline of this research is to analyze the effect from website quality toward customer satisfaction, trust toward customer satisfaction, website quality toward repurchase intention, trust toward repurchase intention, and customer satisfaction toward repurchase intention. Data used was primary data with survey collection method and questionnaire instrument. This reserach used 200 sample with criteria at least conducted transaction more than 2 times. Location of this research is Jakarta except Kepulauan Seribu. Analysis data technique using structural equation modelling(SEM) with tools SPSS 24& SPSS AMOS 24. The result of this study are,website quality positively affect customer satisfaction and repurchase intention, trust positively affect customer satisfaction and repurchase intention, also customer satisfaction positively affect repurchase intention.*

***Key Words:*** Website Quality, Trust, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, Shopee, SEM